

ਸ੍ਰੀ ਐਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆਫ ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟੇਸ਼ਨ

ਨਸਲ, ਰਾਂਗ, ਦੇਸ਼, ਲਿੰਗ, ਧਰਮ, ਜਾਂ ਜਾਤੀ ਦੀ ਅਧਾਰ ਤੇ ਏਅਰਲਾਇਨਾਂ ਵਲੋਂ ਪੱਖਪਾਤ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਕਾਰਵਾਈ

ਸ੍ਰੀ ਐਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਅੱਡ ਟ੍ਰਾਂਸਪਰਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਐਵੀਏਸ਼ਨ ਕਨਜ਼ੂਮਰ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਡਿਵੀਜ਼ਨ (ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ.) ਜੋ ਕਿ DOT ਦੇ ਐਵੀਏਸ਼ਨ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਜਨਰਲ ਫੱਕਰ ਐਵੀਏਸ਼ਨ ਏਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੀਡਿੰਗ ਦਾ ਹੀ ਇਕ ਅੰਗ ਹੈ, ਉਹ ਯਾਤਰੀਆਂ ਤੋਂ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਹਰ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਛਾਨਬੀਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਯਾਤਰਾ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਨਸਲ, ਰਾਂਗ, ਦੇਸ਼, ਲਿੰਗ, ਧਰਮ, ਜਾਂ ਜਾਤੀ ਦੀ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਜਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਅਜੇਹੇ ਲੋਕ ਜੋ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪੱਖਪਾਤ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈਮੇਲ, ਚਿੱਠੀ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ। (ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ.) ਦਾ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਹੈ airconsumer@ost.dot.gov ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜਣ ਦਾ ਪਤਾ ਹੈ

Aviation Consumer Protection Department
U.S. Department of Transportation
Room 4107, C-75,
Washington, DC 20590

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੇ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ <http://airconsumer.ost.gov/forms.htm>

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹਿੰਦੀ ਹੈ: ਤੁਹਾਡਾ ਪੂਰਾ ਨਾਂ, ਪਤਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਏਰਿਆ ਕੋਡ ਸਮੇਤ), ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਨੁਖ ਵਾਸਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋ ਜਿਸਦੇ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਹੋਇਆ ਉਸਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਂ, ਉਸ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਂ ਜਿਸਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਹੈ, ਉਡਾਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ, ਉਡਾਨ ਦਾ ਨੰਬਰ, ਉਡਾਨ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ ਅਤੇ ਪੁਜ਼ੱਣ ਦਾ ਸਥਾਨ, ਹਾਦਸੇ ਦਾ ਵਰਣਨ, ਪੀੜਿੱਤ ਮਨੁਖ ਦਾ ਬਿਆਨ ਜਿਸ ਦੀ ਕਿ ਉਹ ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਵਲੋਂ ਛਾਣਬੀਨ ਕਰਵਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਦਿਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਛਾਣਬੀਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪੱਖਪਾਤ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਉਸਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਜਲਦ ਤੋਂ ਜਲਦ ਆਪਣਾ ਨਿਸਚਿਤ ਜਵਾਬ ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਇਕ ਕਾਪੀ ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਲਈ ਕਰੇਗੀ। ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੁਨ੍ਝੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਸਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰਖਣ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਵਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨੁਖ ਦੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਉਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਉਤੇ ਜਰੂਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਛਾਣਬੀਨ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਏਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਅਫਸਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੇਗਾ।

ਜੇ ਏਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਅੱਫਿਸ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਕੰਨ੍ਝ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਵਾਸਤੇ ਕਰੇਗਾ, ਉਸਨੂੰ ਚੇਤਾਵਨੀ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਰਹੀਆਂ ਤਾਂ ਉਸਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਕੁਨ੍ਝੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਜੇ ਮੁਨਾਸਿਬ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਹੱਦਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਟ੍ਰੈਨਿੰਗ ਦਿਤੀ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਇਸ ਦੇ ਬਾਅ ਵੀ ਮੁਸਕਿਲ ਦਾ ਹਲ ਨਾ ਮਿਲੇ ਤਾਂ ਏਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਅਫਸਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਮਿਸਾਲ ਮਿਲਦੀ ਹੈ) ਇਕ ਕੁਨ੍ਝੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਇਕ ਜਾਂ ਇਕ ਤੋਂ ਵਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਵਿਤਕਰੇ ਭਰੇ ਵਰਤਣ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪੱਕਾ ਸਬੂਤ ਮਿਲੇ, ਤਾਂ ਏਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਅਫਿਸ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹੱਦਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿਚ ਅਨੁਸਾਸ਼ਨ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ। ਅਜੇਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਏ. ਸੀ. ਪੀ. ਡੀ. ਦੀ ਹੱਦ ਏਅਰਲਾਇਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਜਾਂ ਛੱਡਣ ਦੇ ਅਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹਰ ਉਲੰਘਣਾ ਉਤੇ \$2,500 ਤਕ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲੈਣ ਦੀ ਹੀ ਹੈ। ਅਜੇਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਜੱਜਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕੁਨ੍ਝੀ ਸੁਨਵਾਈ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਪੀੜਿੱਤ ਮਨੁਖ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿਲਵਾ ਸਕਦੀ। ਨੁਕਸਾਨ ਵਾਸਤੇ ਨਿੱਜੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫਰਿਆਦੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੁਨ੍ਝੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਅਰਜੀ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਨਿੱਜੀ ਸਮੱਝੌਤੇ ਦੇ ਹੱਦਾਂ ਜਾਂ ਨਾਗਰਿਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਕੁਨ੍ਝੀ ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 42 U.S.C. # 1981).

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: airconsumer@ost.dot.gov.

Office of Aviation Enforcement and Proceedings

400 Seventh Street, SW, Room 4107

Washington, DC 20590

<http://airconsumer.ost.dot.gov>